Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 1994–1995

23 040

Regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Wet klachtrecht cliënten zorgsector)

Nr. 23

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Rijswijk, 17 augustus 1995

In het kader van de plenaire behandeling van het wetsvoorstel Klachtrecht cliënten zorgsector, is een motie van het lid Middel c.s aangenomen, waarin de regering wordt gevraagd de Kamer te informeren over hoe zij gestalte denkt te geven aan de afstemming tussen genoemd wetsvoorstel enerzijds en de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG), de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet op de Bejaardenoorden (WBO), de in voorbereiding zijnde Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Algemene wet bestuursrecht anderzijds (TK, 1994–1995, 23 040, nr. 18). Deze brief beoogt een antwoord op deze vraag te geven.

De in bovengenoemde motie genoemde wetten hebben onderling diverse raakvlakken. Die raakvlakken betreffen zowel de doeleinden die met deze wetten worden beoogd en daarmee samenhangend de in die wetten vervatte normstelling, als de instrumenten die deze wetten bieden om deze doelen te bereiken c.q. de gestelde normen te handhaven. Bij het opstellen van deze wetten en bij de parlementaire behandeling daarvan, zijn deze raakvlakken steeds nadrukkelijk een punt van aandacht geweest. De in de motie bedoelde samenhang tussen bedoelde wetten heeft dan ook met name tijdens de voorbereiding en parlementaire behandeling van de respectieve wetsvoorstellen gestalte gekregen. Deze afstemming behoeft, zoals ook verder uit de brief zal blijken, naar mijn oordeel op dit moment geen specifieke actie. Wel is het zo dat de wijze waarop de samenhang tussen deze wetten in de praktijk uitwerkt, onderdeel zal uitmaken van de aan de Kamer toegezegde evaluatie van de Klachtwet, de Wet BIG en de Kwaliteitswet zorginstellingen. Hieronder wordt op hoofdlijnen aangegeven waaruit deze samenhang bestaat.

5K2142
ISSN 0921 - 7371
Sdu Uitgeverij Plantijnstraat
's-Gravenhage 1995

De samenhang tussen de Klachtwet en de WGBO.

De WGBO beoogt de civielrechtelijke relatie tussen hulpverlener en patiënt te regelen. Dit geschiedt onder andere door in het stramien van de bijzondere overeenkomsten een aantal fundamentele rechten van de patiënt te regelen in de vorm van dwingendrechtelijke bepalingen in het Burgerlijk Wetboek. Tegen schending van de rechtspositie van de patiënt kan opgekomen worden bij de rechter. De Klachtwet biedt de patiënt de mogelijkheid om klachten over schending van deze rechtspositie ook (of in eerste instantie) langs de betrekkelijk eenvoudige en laagdrempelige procedure van klachtbehandeling aan de orde te stellen. Gezien het ervaringsgegeven dat burgers het inschakelen van de rechter vaak een te hoge drempel vinden om hun recht te halen, kan de Klachtwet derhalve een belangrijke bijdrage leveren aan het op een eenvoudige wijze tot een oplossing brengen van klachten van patiënten over het niet voldoen van hulpverleners aan de in de WGBO neergelegde normen. Uit de in de Klachtwet verplicht gestelde jaarlijkse rapportage door zorgaanbieders over het aantal en de aard van de behandelde klachten, kan blijken in hoeverre deze klachten inderdaad betrekking hebben op het niet nakomen door hulpverleners van in de WGBO neergelegde normen.

De samenhang tussen de Klachtwet en de Wet BIG

De Wet BIG bevat normen ten aanzien van de beroepsuitoefening door individuele beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg. Een voorbeeld daarvan zijn de in deze wet opgenomen tuchtnormen. In het voorstel Kwaliteitswet Zorginstellingen wordt voorgesteld aan deze in de Wet BIG opgenomen normen de eis toe te voegen dat beroepsbeoefenaren die onder de reikwijdte van die wet vallen, op systematische wijze de kwaliteit van de zorg dienen te bewaken, beheersen en verbeteren.

De raakvlakken tussen de Klachtwet en de Wet BIG zijn de volgende.

In de eerste plaats zal de in de Klachtwet voorgeschreven regeling omtrent klachtbehandeling een belangrijk instrument zijn voor beroepsbeoefenaren om te kunnen voldoen aan de bovengenoemde eis dat zij de kwaliteit van de zorg systematisch dienen te bewaken en te verbeteren. Een adequate bewaking van de kwaliteit voorziet immers in een terugkoppeling van cliënten over hoe zij de verleende zorg ervaren. Klachten vormen in dat verband een belangrijke bron van informatie voor de zorgaanbieder over wat er schort aan de zorgverlening; zij zijn gratis adviezen voor verbetering van de kwaliteit. Een goede klachtenregeling vormt derhalve een onmisbaar onderdeel van het kwaliteitsbewakende systeem van beroepsbeoefenaren. Deze samenhang brengt met zich dat behalve de civielrechtelijke nalevingsregeling die in de Klachtwet is opgenomen, ook uit hoofde van de Wet BIG optreden – in dit geval overheidsoptreden – mogelijk is tegen onder de reikwijdte van deze wet vallende beroepsbeoefenaren die nalaten een goede regeling te treffen voor het behandelen van klachten.

Die relatie op het punt van naleving en handhaving bestaat overigens ook andersom: via de in de Klachtwet voorgeschreven klachtenregeling kunnen cliënten klagen over het in voorkomend geval niet naleven door een hulpverlener van de in de Wet BIG neergelegde normen. Hoewel de Wet BIG voor de handhaving van deze normen een eigen handhavingsregiem kent, biedt het klachtrecht dus een formele/procedurele weg waarlangs cliënten klachten over de naleving van deze normen aan de orde kunnen stellen.

Een belangrijk raakvlak tussen de Klachtwet en de Wet BIG vormt ten slotte het tuchtrecht.

Voor zover het beroepsbeoefenaren betreft die onder tuchtrechterlijk toezicht staan, kan een cliënt zowel via het klachtrecht als via het

tuchtrecht klachten tegen deze beroepsbeoefenaren aan de orde stellen. Daarbij zij evenwel opgemerkt dat met klachtbehandeling en tuchtrecht verschillende doelen worden gediend. Het centrale uitgangspunt van klachtbehandeling is dat de klager tevreden wordt gesteld doordat zijn geschil met zijn hulpverlener wordt opgelost. Het tuchtrecht daarentegen heeft als oogmerk het dienen van het belang dat de samenleving heeft bij een zorgvuldige beroepsuitoefening in de gezondheidszorg, in welk verband aan tekort schietende beroepsbeoefenaren maatregelen kunnen worden opgelegd. Hoewel het kan voorkomen dat voor bepaalde klachten zowel behandeling door een klachtencommissie als door de tuchtrechter aangewezen kan zijn, verwacht ik dat door de in de Wet Klachtrecht voorgeschreven klachtenbehandeling de druk op de tuchtrechter zal afnemen. Thans komen veel klachten bij de tuchtrechter terecht die daar, met name door hun geringe zwaarte, niet thuishoren. Verondersteld mag worden dat daarvoor een reden is het ontbreken van voldoende andere mogelijkheden om klachten tegen beroepsbeoefenaren aan de orde te stellen. Of, waar het gaat om klachten van geringere ernst, de in de Klachtwet voorgeschreven klachtbehandeling inderdaad zal leiden tot ontlasting van de tuchtrechter, zal blijken uit de aan de Kamer toegezegde evaluaties van de Klachtwet en de Wet BIG.

De samenhang tussen de Klachtwet en het voorstel Kwaliteitswet Zorginstellingen

Het hierboven gestelde omtrent de relatie tussen het kwaliteitsbeleid van individuele beroepsbeoefenaren en klachtbehandeling, geldt evenzeer waar het gaat om zorginstellingen. Van de door het voorstel Kwaliteitswet Zorginstellingen voorgeschreven kwaliteitsbewaking in zorginstellingen, vormt een goede klachtenregeling, zoals voorgeschreven in de Klachtwet, een onmisbaar element. Dat betekent dat de in het voorstel Kwaliteitswet Zorginstellingen opgenomen handhavingsinstrumenten ook kunnen worden ingezet tegen zorginstellingen die geen of geen adequate regeling hebben getroffen voor het behandelen van klachten. Ook hier is weer sprake van een dubbele relatie op het punt van de naleving en handhaving: via de in de Klachtwet voorgeschreven klachtenregeling kunnen cliënten klagen over het in voorkomend geval niet naleven door een zorginstelling van de in het voorstel Kwaliteitswet Zorginstellingen neergelegde normen, waaronder de norm dat er zorg van een verantwoord niveau geleverd dient te worden. Hoewel het voorstel Kwaliteitswet Zorginstellingen voor de handhaving van deze normen een eigen handhavingsregiem kent, biedt dus ook het klachtrecht de cliënt de mogelijkheid om het tekort schieten van een instelling bij het naleven van deze normen aan de orde te stellen.

De samenhang tussen de Klachtwet, de WBO en de Algemene wet bestuursrecht

Over deze samenhang kan ik ten slotte kort zijn. De Klachtwet is volgens artikel 1, eerste lid, onder a, ook van toepassing op bejaardenoorden. Als gevolg van een expliciete keuze van de Tweede Kamer zijn de in de WOB geregelde provinciale klachtencommissies evenwel gehandhaafd. De Algemene wet bestuursrecht kan in dit overzicht over samenhang tussen wetten buiten beschouwing blijven: de in de Klachtwet voorgeschreven klachtencommissie is niet aan te merken als een bestuursorgaan dat bekleed is met openbaar gezag.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. Borst-Eilers